

DRŽAVNI ZAVOD ZA STATISTIKU
REPUBLIKE HRVATSKE
CROATIAN BUREAU OF STATISTICS

Istraživanje zadovoljstva korisnika DZS-a

Zagreb, svibanj 2015.

Sadržaj

Uvod	3
Sažetak	3
Ukupni indeks zadovoljstva	5
Upitnik	7
1. Demografske karakteristike korisnika	7
2. Korištenje podataka / kvaliteta podataka	9
3. Internetska stranica DZS-a	14
4. Zadovoljstvo zaposlenicima/uslugama	17
5. Društvene mreže	20

Uvod

Državni zavod za statistiku tijekom travnja 2015. po drugi je put proveo Istraživanje o zadovoljstvu korisnika. Cilj istraživanja jest utvrđivanje zadovoljstva korisnika kvalitetom podataka i razinom usluge te utvrđivanje potreba korisnika.

Istraživanje se provodilo na uzorku korisnika podataka Državnog zavoda za statistiku kombinacijom internetskoga i telefonskog anketiranja u razdoblju od 13. do 26. travnja 2015.

Uzorak su činili korisnici koji su zatražili statističke podatke u razdoblju od početka 2013. do ožujka 2015. Anketa je putem Survey Monkeyja poslana na elektroničke adrese 2 765 korisnika. Poveznice na anketu postavljene su na internetsku stranicu DZS-a te na Twitter i Facebook kako bi i ostali zainteresirani korisnici mogli sudjelovati u istraživanju.

Anketni upitnik pripremljen je na hrvatskome i engleskom jeziku te sadržava 28 pitanja. U pojedine dijelove upitnika korisnici su mogli upisivati svoje prijedloge i sugestije za poboljšanja. Upitnik je obuhvatio sljedeće teme: demografske karakteristike korisnika, način korištenja i kvalitetu statističkih podataka, zadovoljstvo internetskom stranicom, zadovoljstvo zaposlenicima i kvalitetom usluge te pitanja o društvenim mrežama DZS-a.

Na anketu su odgovorila ukupno 952 korisnika.

Sažetak

Korisnici DZS-ovih podataka većinom su žene (61,7%), najveći broj korisnika (56,6%) pripada dobnoj skupini 30 – 49 godina, 52,8% korisnika ima završenu višu ili visoku školu, 22,7% korisnika jesu istraživači, a sljedeća je velika skupina korisnika iz područja gospodarstva (21,5%).

Od anketiranih korisnika 88,6% prikuplja podatke putem internetskih stranica DZS-a, 55,9% korisnika podatke prikuplja u istraživačke svrhe, a 36,4% radi općih informacija, 24,7% korisnika podacima se koristi mjesečno, a najviše su traženi podaci iz područja stanovništva (46,4%), zaposlenosti (40,2%) i turizma (30,8%).

Gledajući ukupnu kvalitetu podataka (njihovu pravodobnost, dostupnost i usporedivost), korisnici su najbolje ocijenili podatke iz područja stanovništva prosječnom ocjenom 3,70, slijede podaci iz područja turizma s prosječnom ocjenom 3,69 te podaci iz područja zaposlenosti i cijena s prosječnom ocjenom 3,66.

Najkorišteniji proizvod DZS-a je publikacija Statističke informacije kojom se koristi 64,5% korisnika, a bazama podataka koristi se 41,4% korisnika.

Da su DZS-ovi podaci visoke kvalitete smatra 65,7% korisnika, a da je usporedivost DZS-ovih podataka dobra 62% korisnika. Dio korisnika (21,2%) smatra da DZS-ovi podaci ne pokrivaju njihove potrebe za statističkim podacima u Republici Hrvatskoj, a 18,8% korisnika nije zadovoljno načinom na koji može doći do DZS-ovih podataka.

Od anketiranih korisnika 42,3% posjećuje internetske stranice nekoliko puta na godinu, a 23% posjećuje ih svaki tjedan. Internetsku stranicu DZS-a 76,6% korisnika pronalazi putem internetskih pretraživača.

Korisnici su najmanje zadovoljni dizajnom internetske stranice i dali su mu prosječnu ocjenu 2,95. Također smatraju da stranica nije „user friendly“ te da ne pronalaze lako podatke koji su im potrebni. Korisnici su sadržaj internetske stranice ocijenili prosječnom ocjenom 3,42.

Ponudjenim bazama podataka vrlo je zadovoljno ili zadovoljno 52,8% korisnika, 35% je djelomično zadovoljno, a 9,3% je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Nezadovoljni korisnici naveli su prijedloge za poboljšanje baza podataka. Nezadovoljstvo se najviše očituje izvedbom baza, njihovim pronalaženjem i nedovoljno dugim serijama podataka.

Interaktivnim Kalendarom objavljivanja statističkih podataka koristi se 18,6% korisnika, a njih 49,7% smatra da Kalendar objavljivanja sadržava sve informacije koje su im potrebne.

Korisnici kontaktiraju s DZS-om najviše putem elektroničke pošte – njih 74,8%, 14,2% zove telefonom, a 2,5% osobno dolazi u DZS.

Korisnici su brzinu dobivanja informacija ocijenili ocjenom 4,23, profesionalnost zaposlenika ocjenom 4,41. Ocjena za uspostavljanje kontakta sa zaposlenicima je 4,32, a spremnost zaposlenika u pružanju pomoći korisnicima ocijenjena je s 4,38.

Korisnici su najviše zadovoljni brzinom dobivanja odgovora – njih 56,8%, 48,1% je zadovoljno kvalitetom odgovora, 44,7% je zadovoljno komunikacijom zaposlenika s korisnicima. Najviše korisnika (40,9%) nezadovoljno je nedovoljnim brojem baza podataka, od kojih su neke i nedovoljno detaljne, 30,4% nezadovoljno je nemogućnošću preuzimanja podataka u različitim formatima, 24,6% korisnika misli da pristupačnost internetskih stranica nije zadovoljavajuća, a 20,9% nije zadovoljno formatom publikacija.

Ukupna kvaliteta podataka i usluga DZS-a dobra je prema mišljenju 49,1% korisnika, 25,6% korisnika smatra da je primjerena, a 18,6% da je izvrsna; 4,4% korisnika misli da je ukupna kvaliteta podataka i usluga loša, 1,3% da je jako loša, a 1% korisnika nema mišljenje o tome.

Putem društvenih mreža DZS prati 8,1% korisnika. Od toga 76,2% korisnika prati DZS putem Facebooka, 30,2% putem Twittera, a 27% korisnika putem LinkedIna. Komunikacija državnih institucija putem društvenih mreža korisna je prema mišljenju 72% korisnika.

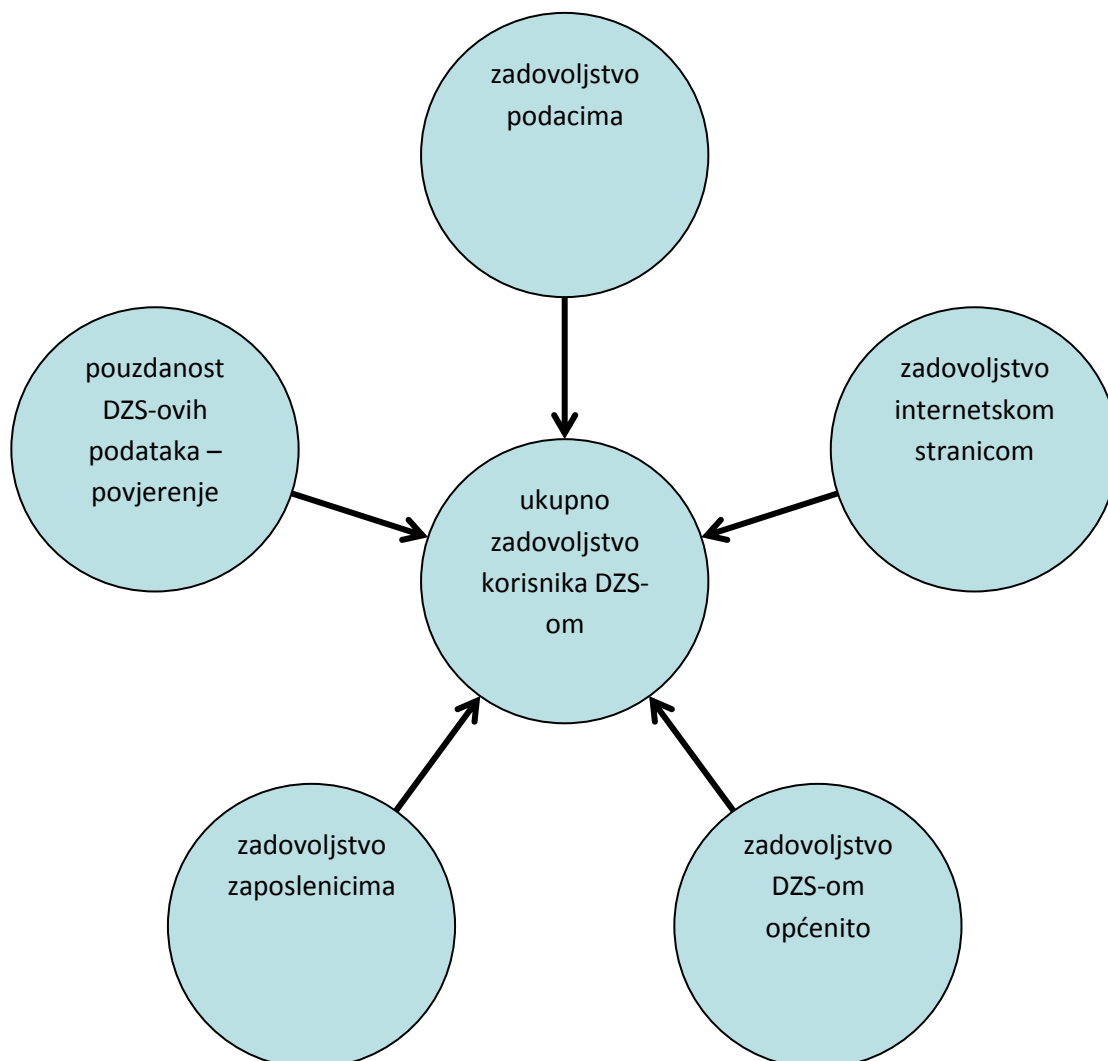
Korisnici su također dali konstruktivne prijedloge za unaprjeđenje internetske stranice, za podizanje kvalitete podataka i usluga te komunikacije putem društvenih mreža. Ovim smo istraživanjem prikupili vrijedne informacije i dobili bolji uvid u potrebe naših korisnika. DZS će detaljno analizirati sve komentare i prijedloge te pokušati uklopiti korisničke želje u svoj rad. Komentari su se uglavnom odnosili na nezadovoljstvo internetskom stranicom, njezinom nepreglednošću, lošom organizacijom sadržaja, nefunkcionalnom tražilicom itd. Mnoštvo komentara odnosilo se na podatke Popisa stanovništva i njihovu zakašnjelu objavu te nedostatak podataka na razini naselja. Općenito, komentari korisnika otkrivaju njihovo zadovoljstvo činjenicom što smo ih pitali za mišljenje te nadu da ćemo njihove primjedbe uzeti u obzir.

Ukupni indeks zadovoljstva

Početa točka kreiranja modela za mjerenje zadovoljstva korisnika statističkih podataka bio je American Customer Satisfaction Index (ACSI). Prednost ACSI-a je što postoji prilagođeni model za mjerenje ukupnog zadovoljstva korisnika u javnom sektoru. Za središte modela uzeto je ukupno zadovoljstvo korisnika, a kao varijable koje utječu na ukupno zadovoljstvo DZS-om uzeto je sljedećih pet kriterija:

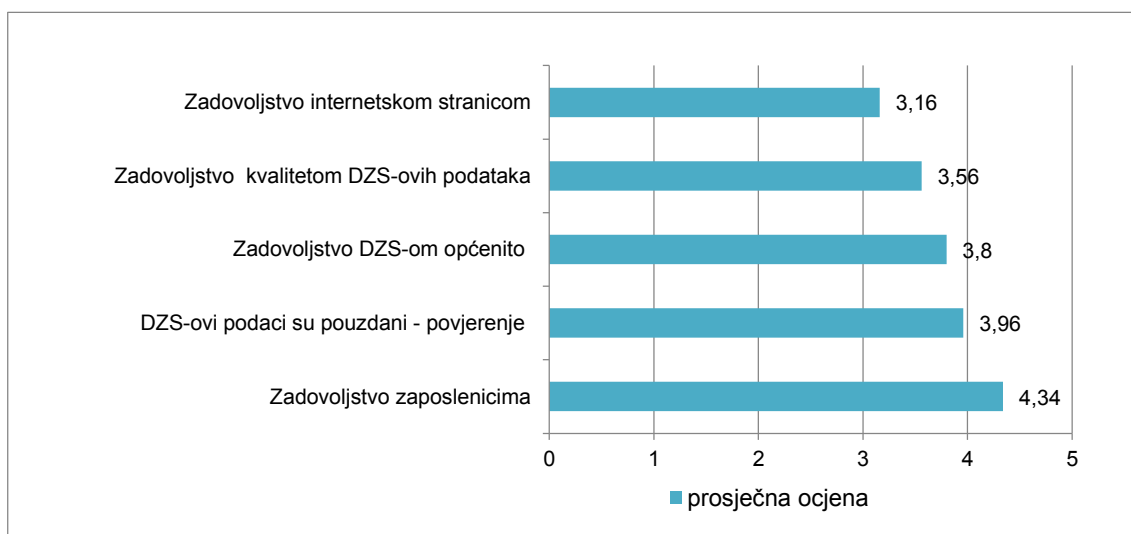
1. zadovoljstvo zaposlenicima (pitanje 20.) – prosječna ocjena je 4,34
2. zadovoljstvo podacima (pitanje 9.) – prosječna ocjena je 3,56
3. zadovoljstvo internetskom stranicom (pitanje 14.) – prosječna ocjena je 3,16
4. zadovoljstvo DZS-om općenito (pitanje 23.) – prosječna ocjena je 3,8
5. povjerenje – DZS-ovi podaci su pouzdani (tvrdnja u pitanju 11.) – prosječna ocjena je 3,96.

Slika 1: Model za mjerenje ukupnog zadovoljstva korisnika DZS-om



Istraživanje zadovoljstva korisnika DZS-a

Prosječne ocjene varijabli korištenih za mjerenje ukupnog zadovoljstva



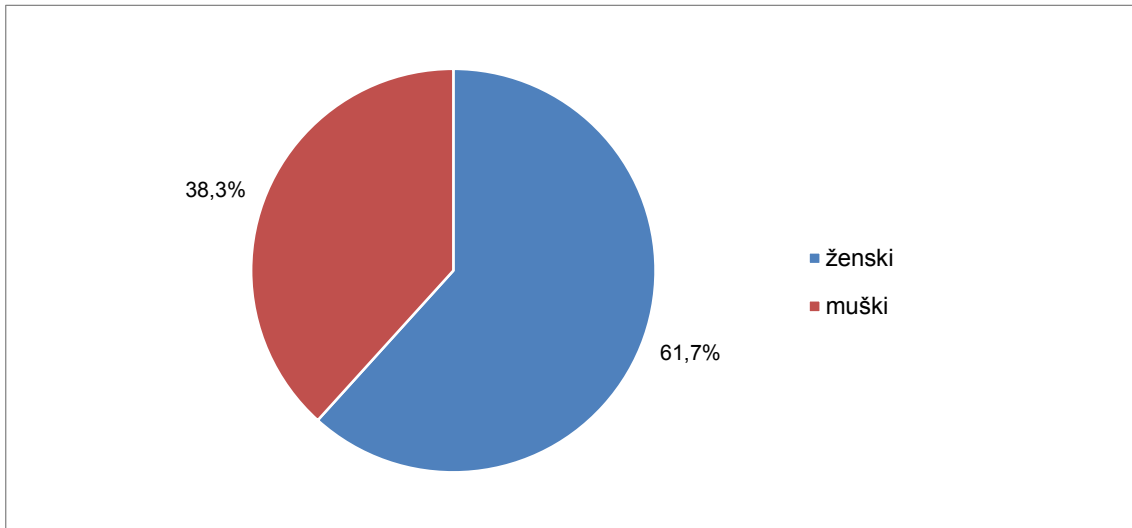
Ukupna prosječna ocjena DZS-a je 3,8, a ukupni indeks zadovoljstva korisnika DZS-om je 75,28%.

UPITNIK

1. DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE KORISNIKA

Spol

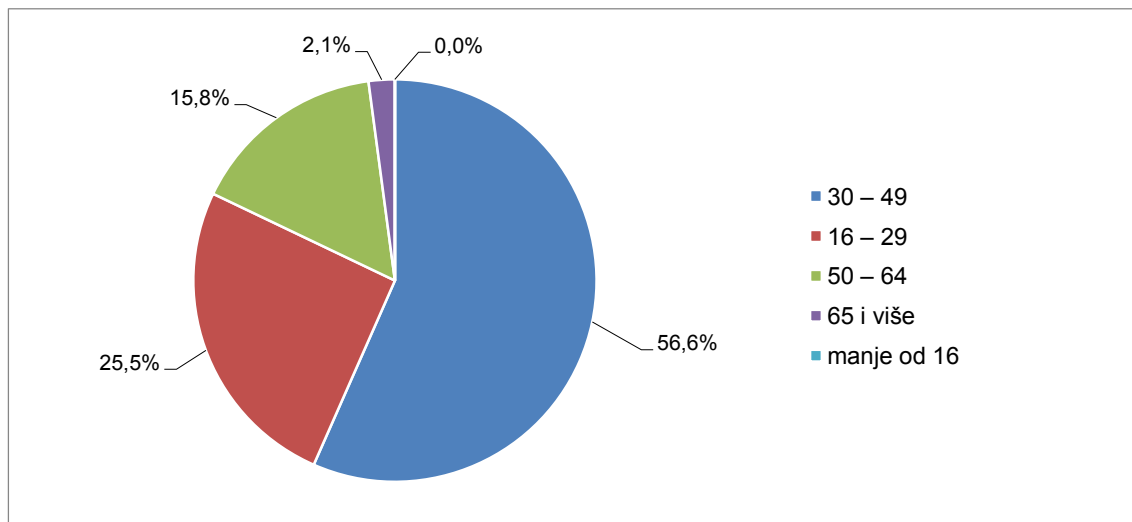
G-1. Korisnici prema spolu (n = 952, u %)



Anketu su ispunila 952 korisnika, od toga 61,7% žena i 38,3% muškaraca.

Dob

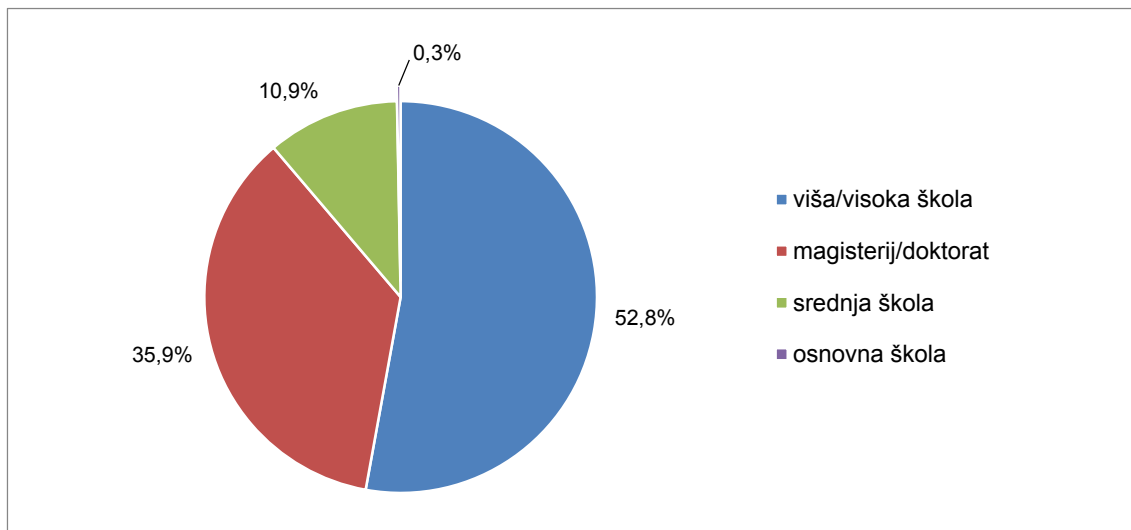
G-2. Korisnici prema dobi (n = 952, u %)



S obzirom na dobnu strukturu, najveći broj korisnika, njih 56,6%, pripada dobnoj skupini 30 – 49 godina, 25,5% korisnika pripada dobnoj skupini 16 – 29 godina, 15,8% korisnika je u skupini 50 – 64 godine, a 2,1% korisnika ima 65 i više godina.

Obrazovanje

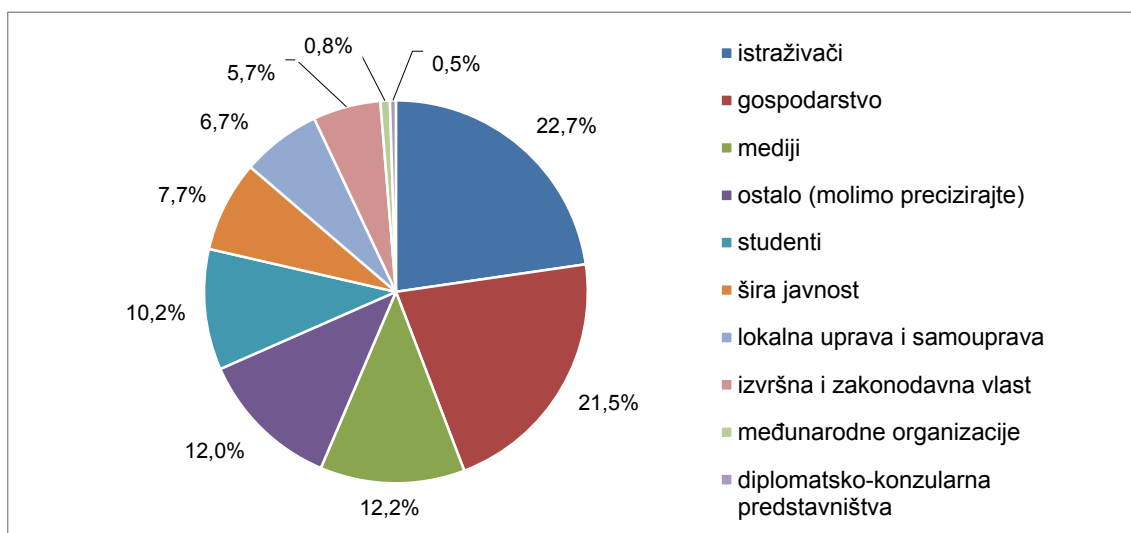
G-3. Korisnici prema obrazovanju (n = 952, u %)



Od ukupnog broja anketiranih 52,8% ima završenu visoku ili višu školu, 35,9% ima magisterij ili doktorat, 10,9% korisnika završilo je srednju školu, a njih 0,3% osnovnu školu.

Skupine korisnika

G-4. Skupine korisnika (n=952, u %)



Od anketiranih korisnika 22,7% jesu istraživači, 21,5% korisnika iz područja je gospodarstva, 12,2% korisnika statističkih podataka jesu mediji. U grupu ostalo svrstalo se 12% korisnika (pod ostalo su navodili: sudski vještak, razvojna agencija, zaklada za znanost, udruga civilnog društva, komunikacijski stručnjak, srednjoškolac, vjerska zajednica...), 10,2%

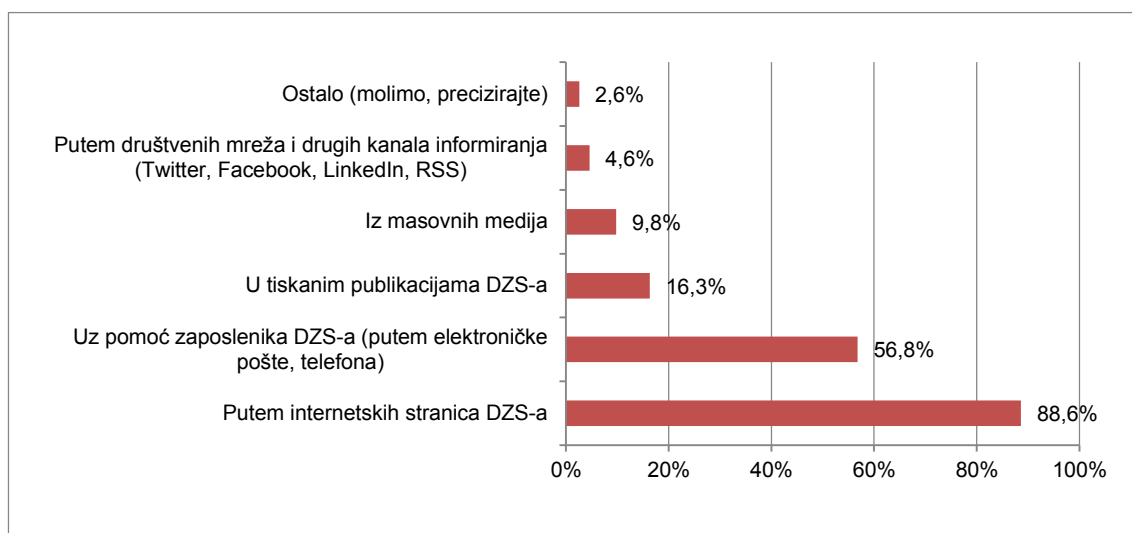
korisnika su studenti, 6,7% lokalna uprava i samouprava, a 5,7% korisnika pripada izvršnoj i zakonodavnoj vlasti. Široj javnosti pripada 7,7% korisnika, međunarodne su organizacije zastupljene s 0,8% korisnika, a iz diplomatsko-konzularnih predstavništava je 0,5% korisnika.

2. KORIŠTENJE PODATAKA / KVALITETA PODATAKA

U ovom dijelu upitnika željeli smo bolje upoznati navike korisnika: način na koji prikupljaju podatke, u koju svrhu, koliko često, koja su područja predmet najvećeg interesa te kako ocjenjuju kvalitetu podataka.

Način prikupljanja podataka

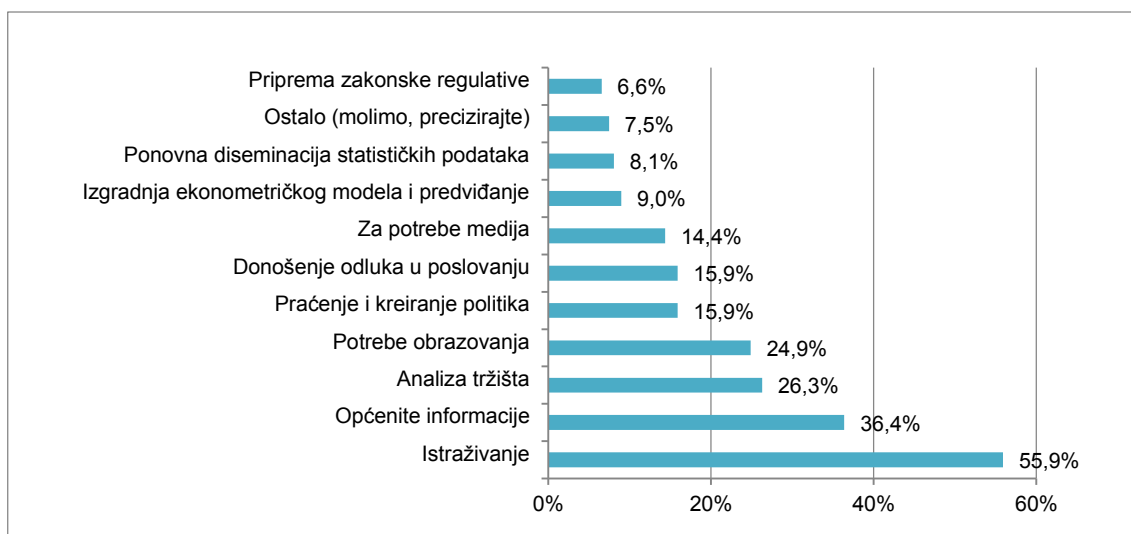
G-5. Na koji način prikupljate podatke koje objavljuje DZS? (n = 799, u %, može biti više odgovora)



Podatke s internetskih stranica DZS-a prikuplja 88,6% anketiranih korisnika, 56,8% uz pomoć zaposlenika (putem elektroničke pošte ili telefonom), a 16,3% iz tiskanih publikacija. U masovnim medijima podatke pronalazi 9,8% korisnika, podatke putem društvenih mreža 4,6% korisnika, a njih 2,6% na druge načine (putem posrednika, osobnim dolaskom u DZS, preko Eurostata itd.).

Svrha korištenja podataka

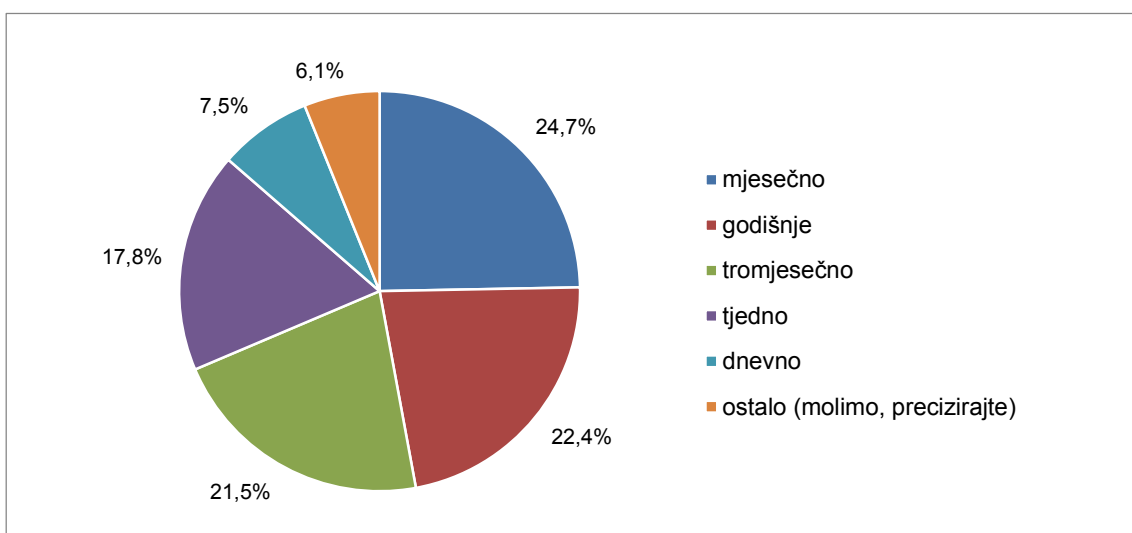
G-6. U koju se svrhu koristite podacima DZS-a? (n = 799, u %, može biti više odgovora)



Podacima u istraživačke svrhe koristi se 55,9% korisnika, 36,4% radi dobivanja općih informacija, 26,3% podacima se koristi za analizu tržišta, a 24,9% za potrebe obrazovanja. Za donošenje odluka u poslovanju te praćenje i kreiranje politika podacima se koristi 15,9% korisnika, 14,4% koristi se podacima za potrebe medija, 9% za izgradnju ekonometričkog modela i predviđanje, 8,1% koristi se podacima za ponovnu diseminaciju, a 7,5% u ostale svrhe (sudski postupak, vještačenje, osobno istraživanje, razvoj vlastitih računalnih rješenja, fakturiranje, naplata troškova, izračunavanje rasta cijena goriva unatrag 35 godina, za vlastite potrebe itd.). Podacima za pripremu zakonske regulative koristi se 6,6% korisnika.

Učestalost korištenja

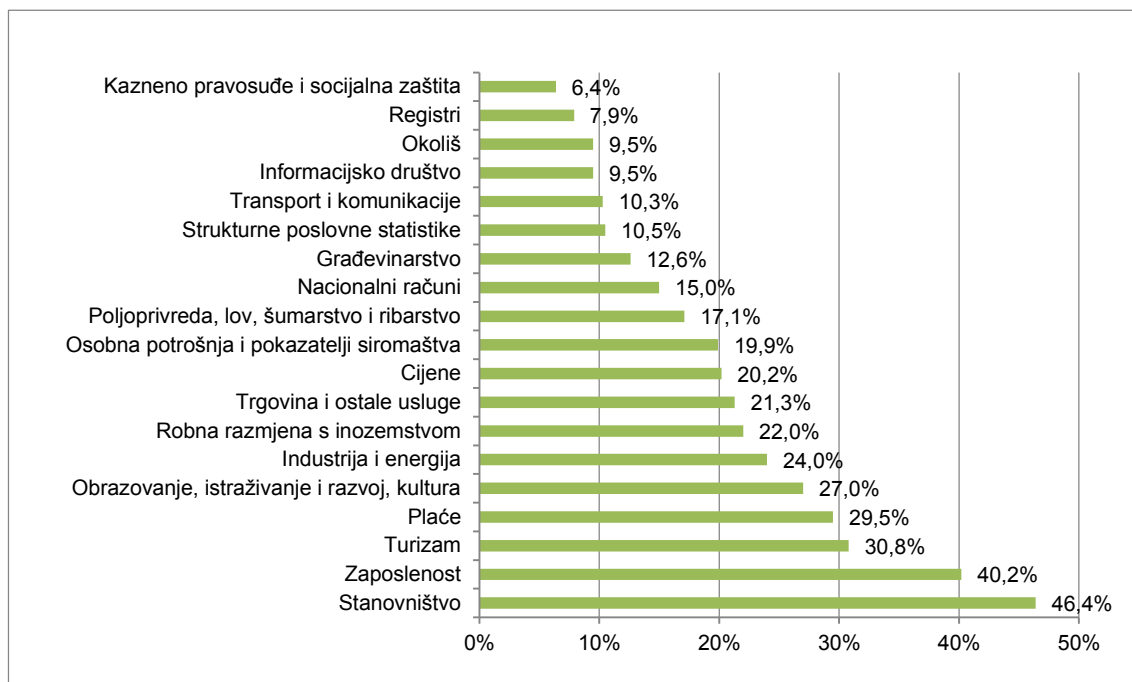
G-7. Koliko se često koristite podacima DZS-a? (n = 799, u %)



Mjesečno se podacima koristi 24,7% korisnika, tromjesečno 21,5%, a godišnje 22,4% korisnika. Tjedno se podacima koristi 17,8% korisnika, dnevno njih 7,5%, a 6,1% korisnika podacima pristupaju raznoliko (povremeno, prema potrebi, rijetko, jednokratno, od slučaja do slučaja, jedanput na godinu ili rjeđe, više puta na godinu...).

Korištenje podataka prema području

G-8. Kojima se od sljedećih područja najčešće koristite? (n = 799, u %, moguće više odgovora)

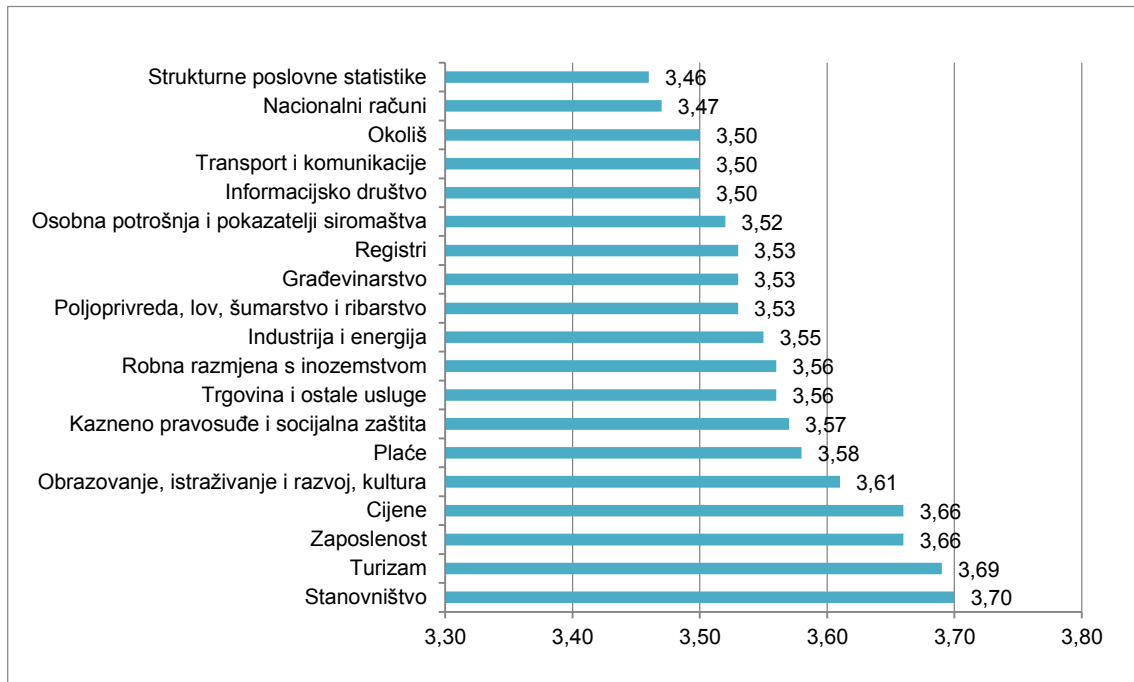


Korisnici su mogli odabrati više odgovora, odnosno sva područja kojima se koriste. U prosjeku je svaki korisnik odabrao 3,8 područja.

Najčešće korišteni podaci su iz područja stanovništva (46,4%), zaposlenosti (40,2%) i turizma (30,8%). Među češće korištenim podacima su oni iz područja plaća (29,5%) i obrazovanja, istraživanja i razvoja, kulture (27%), industrije i energije (24%) te robne razmjene s inozemstvom (22,0%). Najmanje se koriste podaci iz područja kaznenog pravosuđa i socijalne zaštite (6,4%) te registara (7,9%).

Kvaliteta podataka

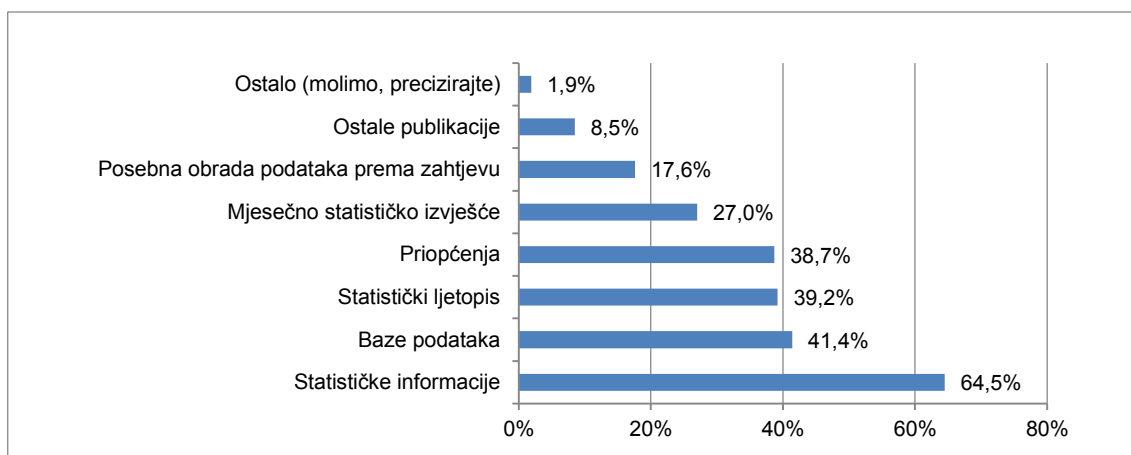
G-9. Kako biste ocijenili ukupnu kvalitetu (pravodobnost, dostupnost, usporedivost) statističkih podataka DZS-a kojima se koristite? Molimo vas da odgovor date na ljestvici od 1 do 5 (1 = jako loše, 2 = loše, 3 = primjereno, 4 = dobro, 5 = jako dobro) (n = 799, prosječna ocjena)



Gledajući ukupnu kvalitetu podataka (njihovu pravodobnost, dostupnost i usporedivost), korisnici su najbolje ocijenili podatke iz područja stanovništva, i to prosječnom ocjenom 3,70, slijede podaci iz područja turizma s prosječnom ocjenom 3,69 te podaci iz područja zaposlenosti i cijena s prosječnom ocjenom 3,66. Najmanje prosječne ocjene dobili su podaci iz strukturno-poslovnih statistika 3,46 te iz područja nacionalnih računa 3,47. Ukupna prosječna ocjena kvalitete podataka je 3,56.

Korištenje proizvoda DZS-a

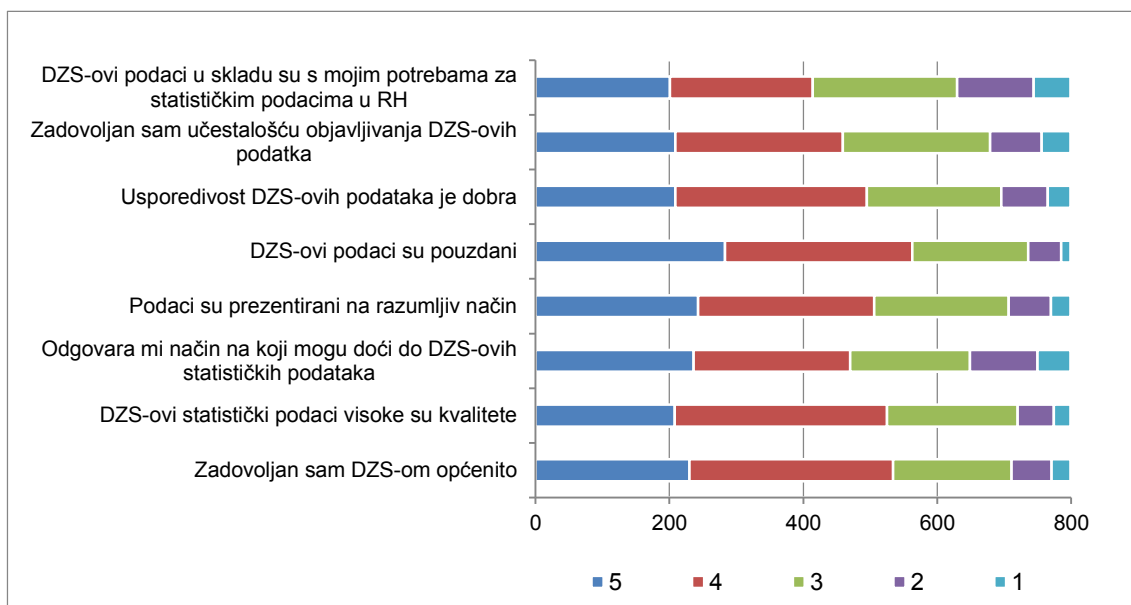
G-10. Kojim se proizvodima DZS-a najviše koristite? (n = 799, u %, može biti više odgovora)



Publikacijom Statističke informacije koristi se 64,5% korisnika, bazama podataka 41,4% korisnika, Statističkim ljetopisom 39,2% korisnika, a Priopćenjima 38,7% korisnika. Posebnom obradom podataka prema zahtjevu koristi se 17,6% korisnika. U Knjižnici se 1,9% korisnika koristi popisima stanovništva, klasifikacijom zanimanja itd.

Zadovoljstvo podacima DZS-a

G-11. Koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama o DZS-u? Molimo vas da odgovor date na ljestvici od 1 do 5, pri čemu 1 znači "Uopće se ne slažem", a 5 "Potpuno se slažem". (n = 799, korisnici su tvrdnje mogli ocijeniti ocjenama od 1 do 5)



DZS-om je općenito zadovoljno 66,8% korisnika, 65,7% korisnika smatra da su DZS-ovi podaci visoke kvalitete, a 18,8% korisnika nije zadovoljno načinom na koji mogu doći do DZS-ovih podataka. Podaci su prezentirani na razumljiv način za 63,3% korisnika, a 70,5%

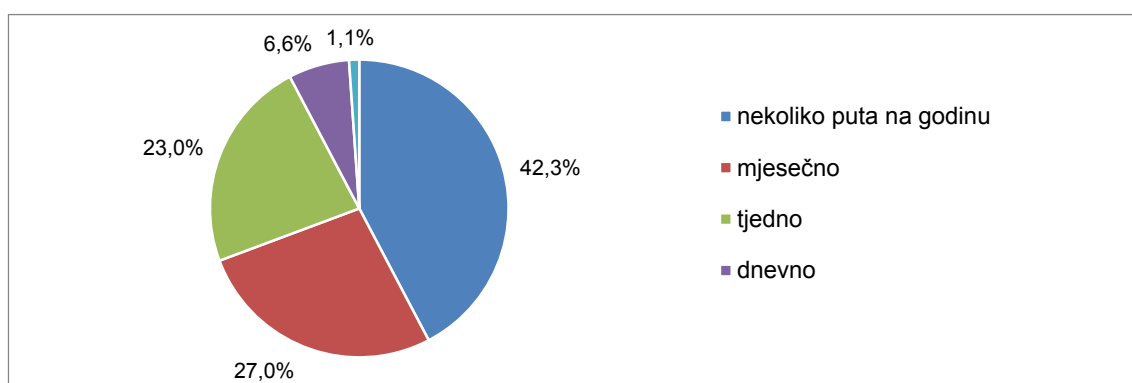
korisnika smatra da su DZS-ovi podaci pouzdani. Usporedivost podataka je dobra prema mišljenju 62% korisnika, a 57,4% korisnika zadovoljno je učestalošću njihova objavljivanja. Da DZS-ovi podaci ne pokrivaju njihove potrebe za podacima u Republici Hrvatskoj, smatra 21,2% korisnika.

3. INTERNETSKA STRANICA DZS-a

Internetska stranica DZS-a najvažniji je diseminacijski kanal, stoga su se u ovom dijelu upitnika korisnici izjašnjavali o korištenju stranice, zadovoljstvu sadržajem, tehničkim obilježjima stranice, bazama podataka te iznosili svoje prijedloge za poboljšanja.

Posjećenost internetske stranice DZS-a

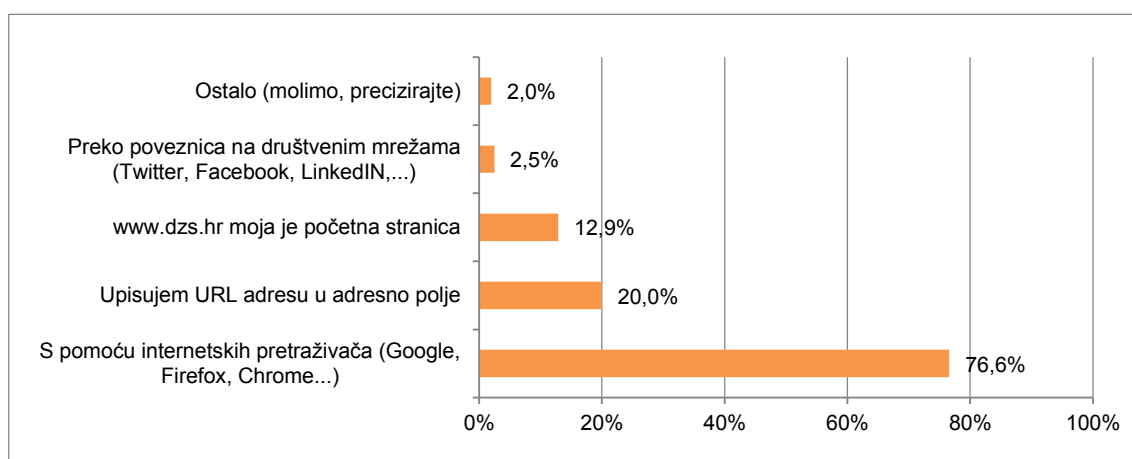
G-12. Koliko često posjećujete internetske stranice DZS-a? (n = 797, u %)



Internetske stranice DZS-a 42,3% anketiranih korisnika posjećuje nekoliko puta na godinu, 27% internetskim se stranicama koristi mjesečno, 23% tjedno, 6,6% korisnika koristi se DZS-ovom stranicom dnevno, a 1,1% korisnika nikad je dosad nije posjetilo.

Način pristupa

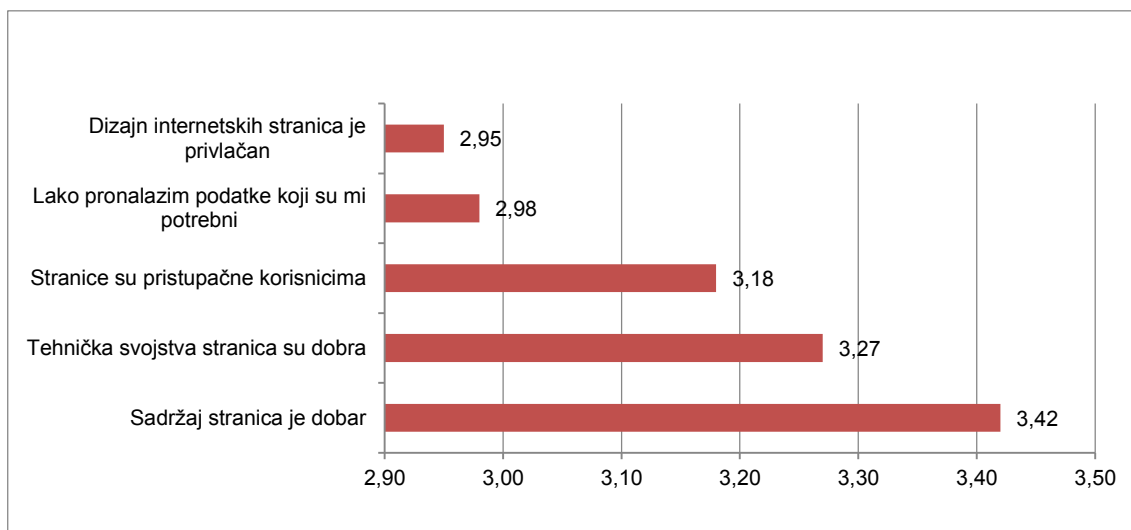
G-13. Na koji način pristupate internetskim stranicama DZS-a? (n = 785, u %, moguće više odgovora)



Internetsku stranicu DZS-a 76,6% korisnika pronalazi putem internetskih pretraživača (Google, Firefox itd.), 20% upisuje URL adresu u adresno polje, a 12% korisnika ima DZS-ovu stranicu kao početnu. Putem društvenih mreža stranici pristupa 2,5% anketiranih, a 2% korisnika ima stranicu u *favoritima* ili joj pristupa uz pomoć zaposlenika.

Zadovoljstvo internetskom stranicom

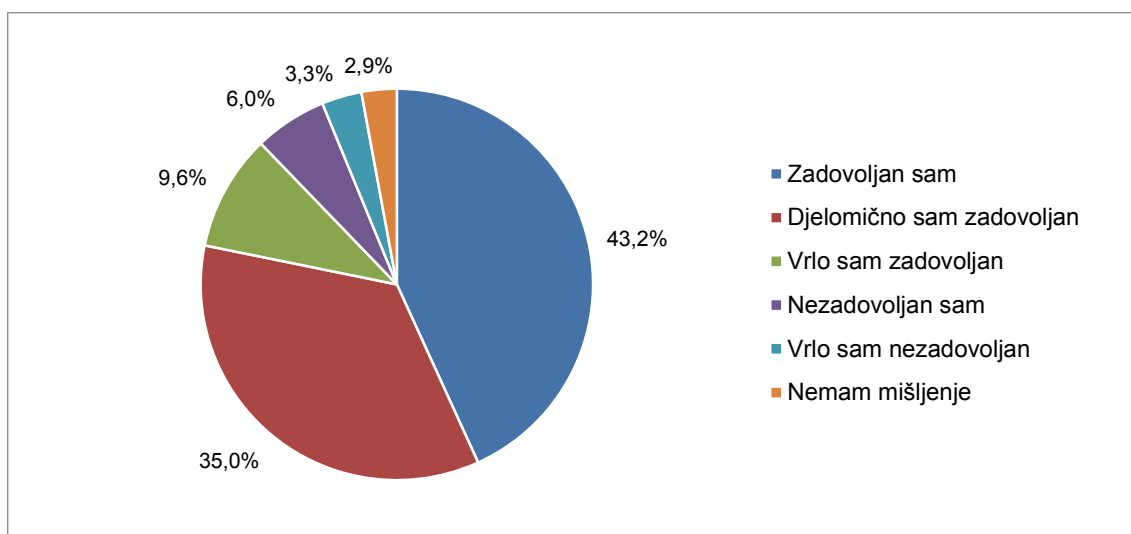
G-14. U kojoj se mjeri slažete sa sljedećim tvrdnjama o internetskim stranicama DZS-a? Molimo vas da odgovor date na ljestvici od 1 do 5, pri čemu 1 znači "Uopće se ne slažem", a 5 "Potpuno se slažem". (n = 785, prosječna ocjena)



Najmanju ocjenu korisnika dobio je dizajn internetskih stranica 2,95, a tvrdnja da korisnici lako pronalaze podatke koji su im potrebni dobila je ocjenu 2,98. Ocjenom 3,18 ocijenjena je pristupačnost stranica korisnicima, tehnička svojstva stranice dobila su ocjenu 3,27, a sadržaj stranice ocjenu 3,42.

Baze podataka

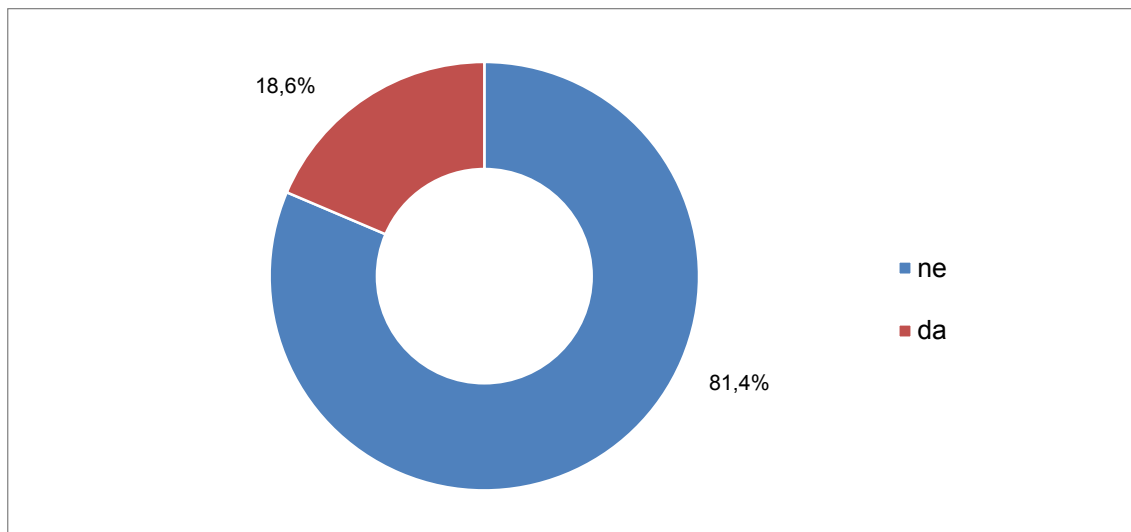
G-15. U kojoj ste mjeri zadovoljni raspoloživim bazama podataka na internetskim stranicama DZS-a? (n = 785, u %)



Ponuđenim bazama podataka vrlo je zadovoljno 9,6% korisnika, zadovoljno je 43,2% korisnika, a 35% djelomično zadovoljno, 6% ispitanika nezadovoljno je bazama, 3,3% vrlo nezadovoljno, a 2,9% nema mišljenje. Korisnici su uglavnom nezadovoljni izvedbama baza podataka. Smatraju da podaci iz baza nisu prilagođeni korisnicima, da nema podataka po županijama te da pretraživanje u bazama jako dugo traje. Ujedno misle da je raspoloživost podataka nedovoljna.

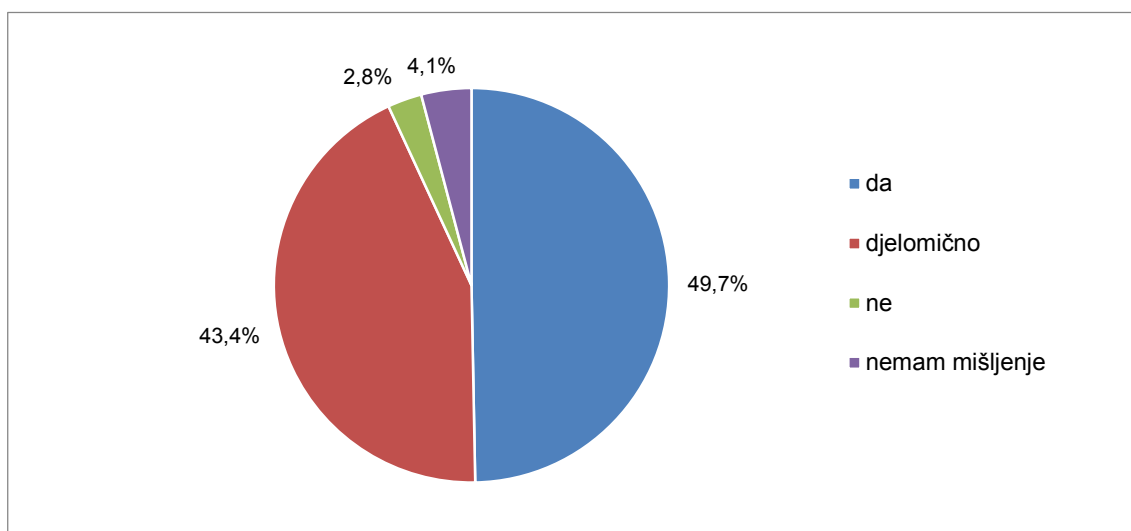
Interaktivni Kalendar objavljivanja statističkih podataka

G-16. Koristite li se interaktivnim Kalendarom objavljivanja statističkih podataka koji je dostupan na internetskim stranicama DZS-a? (n = 785, u %)



Samo se 18,6% korisnika koristi interaktivnim Kalendarom objavljivanja statističkih podataka, a 81,4% anketiranih uopće se njime ne koristi.

G-17. Prema vašemu mišljenju, sadržava li interaktivni Kalendar objavljivanja statističkih podataka sve informacije koje su vam potrebne? (n = 145, u %)



Da Kalendar objavljivanja sadržava sve informacije koje su im potrebne, smatra 49,7% korisnika, njih 43,4% misli da Kalendar samo djelomično sadržava njima potrebne informacije, 2,8% smatra da Kalendar ne sadržava potrebne informacije, a 4,1% korisnika nema mišljenje.

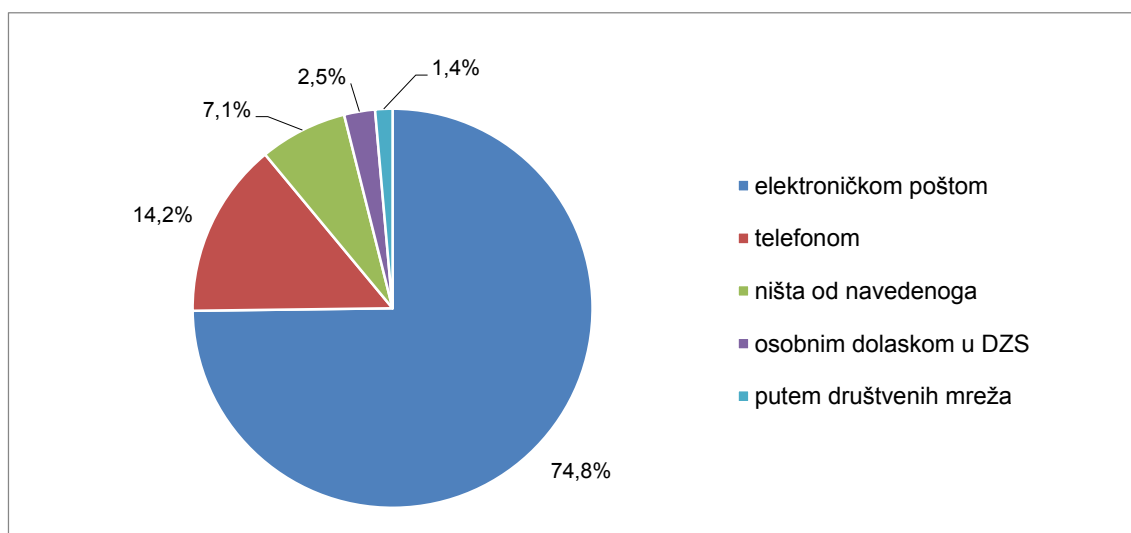
P. 18 Koje biste promjene i poboljšanja predložili na internetskim stranicama? (n=347)

Korisnike koji se koriste internetskom stranicom DZS-a pitali smo koje bi promjene i poboljšanja predložili u vezi sa stranicom. Na to pitanje odgovorilo je 347 korisnika, odnosno njih 36,4%. Prijedlozi korisnika uglavnom su se odnosili na dizajn internetske stranice. Korisnici smatraju da stranica treba biti preglednija, pristupačnija i modernija, da treba poboljšati tražilicu te napraviti upute za korištenje stranice. Dio korisnika smatra da treba reorganizirati sadržaj stranice, ažurnije objavljivati podatke, pojednostavniti pristup podacima i staviti aktivne linkove na izvore podataka.

4. ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENICIMA/USLUGAMA

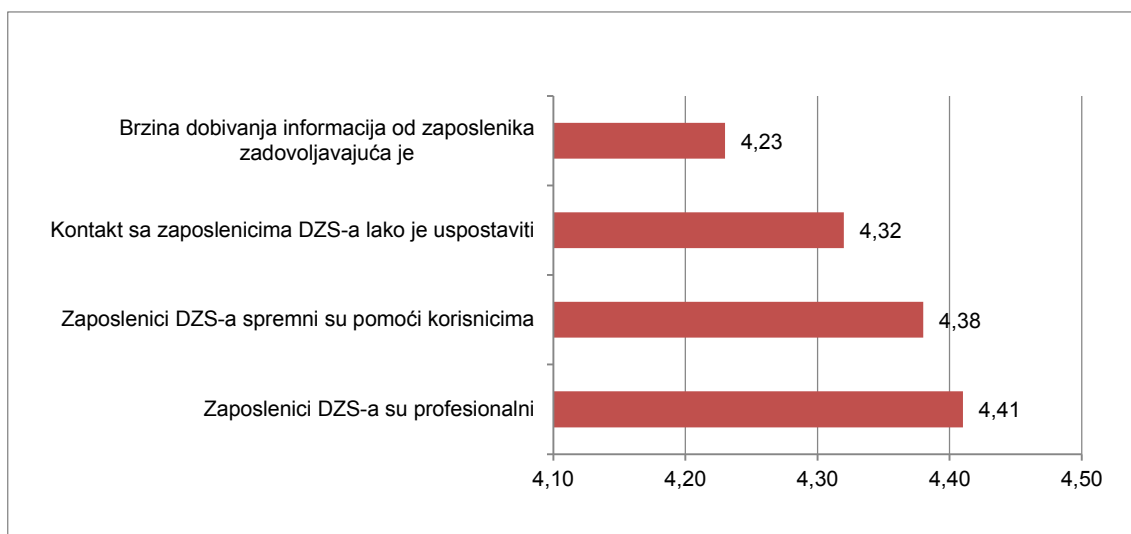
U ovom dijelu upitnika korisnike koji su kontaktirali sa zaposlenicima DSZ-a zamolili smo da ocijene svoje zadovoljstvo zaposlenicima i njihovom uslugom.

G-19. Na koji način uobičajeno kontaktirate s Državnim zavodom za statistiku?
(n = 791, u %)



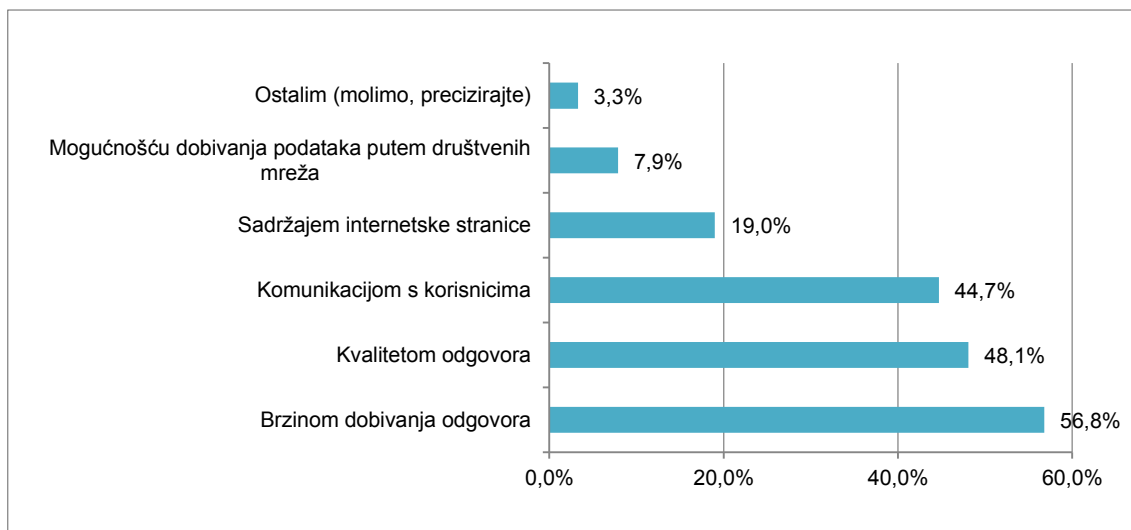
Od 791 korisnika koji su odgovorili na ovo pitanje njih 74,8% upite šalje elektroničkom poštom, 14,2% zove telefonom, 2,5% osobno dolazi u DZS, 1,4% kontaktira s DZS-om putem društvenih mreža, a 7,1% ne kontaktira s DZS-om ni na jedan od navedenih načina.

G-20. Molimo vas da razmislite o kontaktu sa zaposlenicima DZS-a i procijenite koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama. Molimo vas da odgovor date na ljestvici od 1 do 5, pri čemu 1 znači "Uopće se ne slažem", a 5 "Potpuno se slažem". (n = 725, prosječna ocjena)



Od 725 korisnika koji su kontaktirali sa zaposlenicima 84,7% korisnika slaže se s tvrdnjom da su zaposlenici DZS-a spremni pomoći korisnicima, 87,4% slaže se da su zaposlenici profesionalni, 82,6% misli da je kontakt sa zaposlenicima lako uspostaviti, a 80,6% slaže se da je brzina dobivanja informacija od zaposlenika zadovoljavajuća. Ukupna prosječna ocjena kojom su ocijenjeni zaposlenici DZS-a je 4,34.

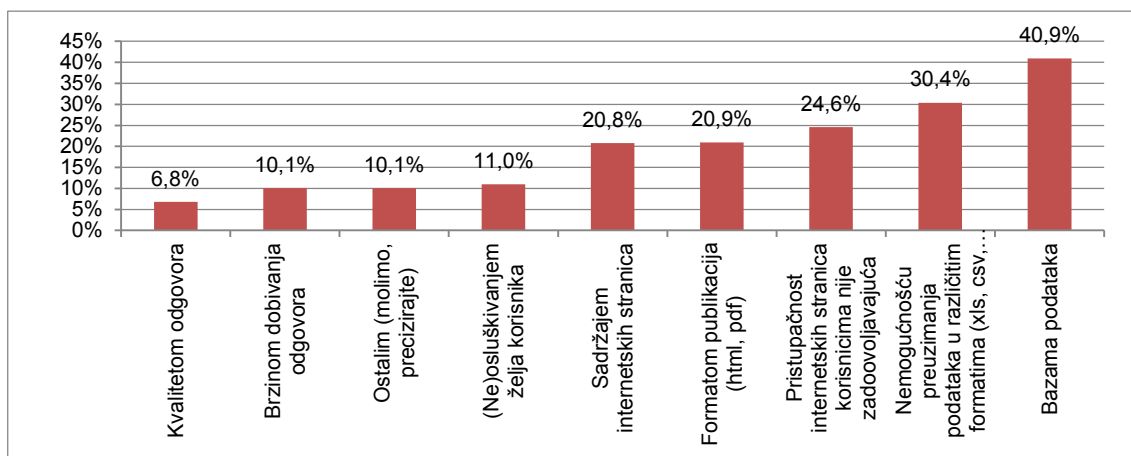
G-21. Čime ste najviše zadovoljni kod DZS-a? (n = 780, u %, može biti više odgovora)



Korisnici su najviše zadovoljni brzinom dobivanja odgovora – njih 56,8%, 48,1% zadovoljno je kvalitetom odgovora, 44,7% zadovoljno je komunikacijom zaposlenika s korisnicima, 19% zadovoljno je sadržajem internetske stranice, 7,9% mogućnošću dobivanja podataka putem društvenih mreža, a 3,3% korisnika navelo je svoje razloge za zadovoljstvo: sigurnost podrijetla informacija; susretljivost djelatnika; trud djelatnika koji stoje na usluzi, međutim

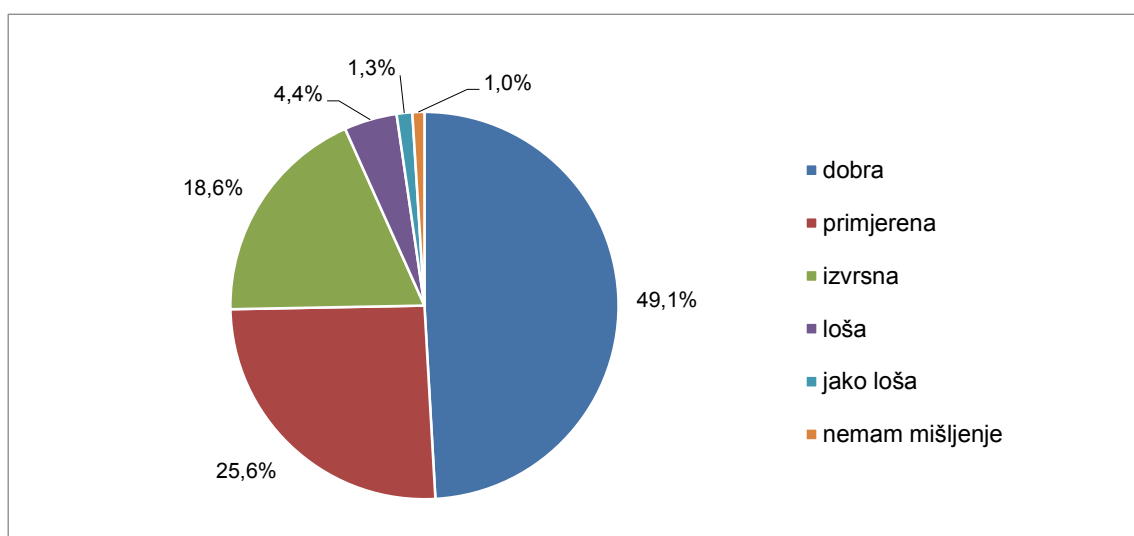
zbog opsega posla teško ih je dobiti; zaposlenici DZS-a u kontaktima su vrlo ljubazni i spremni pomoći unutar svojih ovlasti, ali ne mogu riješiti probleme kvalitete i dostupnost samih statističkih podataka; ničim.

G-22. Čime ste najviše nezadovoljni kod DZS-a? (n = 780, u %, može biti više odgovora)



Najviše korisnika – njih 40,9% – nezadovoljno je nedovoljnim brojem baza podataka, od kojih su neke i nedovoljno detaljne, 30,4% nezadovoljno je nemogućnošću preuzimanja podataka u različitim formatima, 24,6% korisnika misli da pristupačnost internetskih stranica nije zadovoljavajuća, 20,9% nije zadovoljno formatom publikacija, a 10,1% korisnika nije zadovoljno brzinom dobivanja odgovora i nečim drugim osim navedenoga, npr. naplaćivanjem usluga, činjenicom da podaci nisu dostupni zbog povjerljivosti, dugim čekanjem na rezultate Popisa stanovništva, premalom količinom sadržaja na engleskom jeziku.

G-23. Kada uzmete u obzir sva iskustva s DZS-om, kako biste ocijenili ukupnu kvalitetu podataka i usluga koje nudi DZS? (n = 780, u %)



Ukupna kvaliteta podataka i usluga DZS-a dobra je za 49,1% korisnika, 25,6% smatra da je primjerena, 18,6% da je izvrsna, 4,4% korisnika misli da je ukupna kvaliteta podataka i usluga loša, 1,3% da je jako loša, a 1% nema mišljenje o tome.

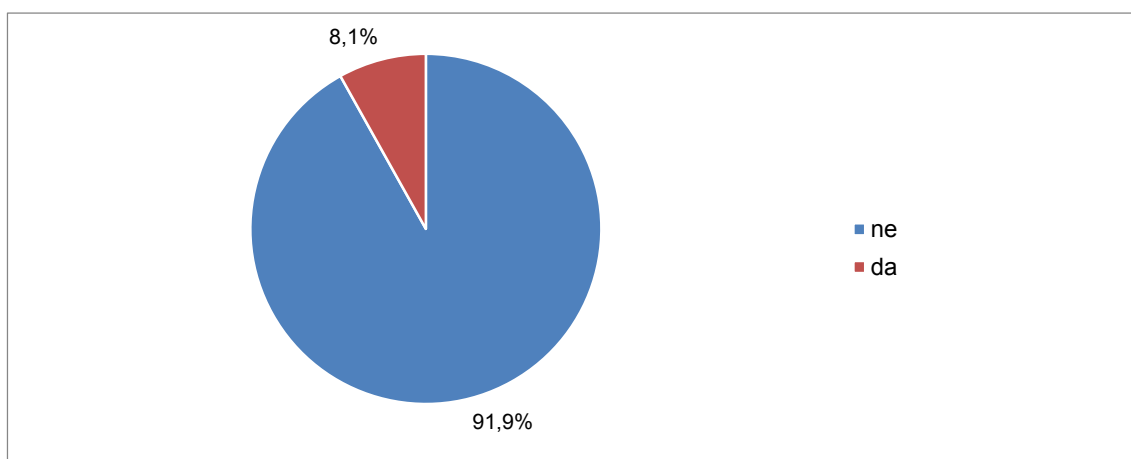
P. 24 Imate li prijedloge kako bi DZS mogao unaprijediti svoje usluge? (n=221)

Na ovo pitanje odgovorio je 221 korisnik, a njihovi prijedlozi odnosili su se na povećanje ažurnosti, jednostavnije i brže dobivanje podataka, uvođenje preglednije internetske stranice, objavljivanje podataka na nižim razinama od županija, digitaliziranje starije građe.

5. DRUŠTVENE MREŽE

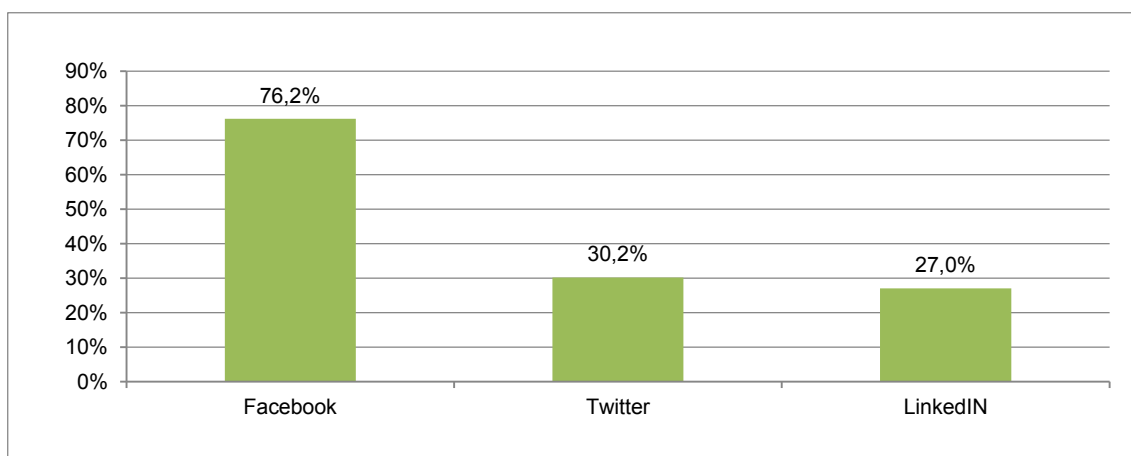
S obzirom na sve veću ulogu društvenih mreža, htjeli smo saznati i mišljenje naših korisnika o ulozi društvenih mreža u diseminaciji statističkih podataka.

G-25. Pratite li DZS putem društvenih mreža? (n = 779, u %)



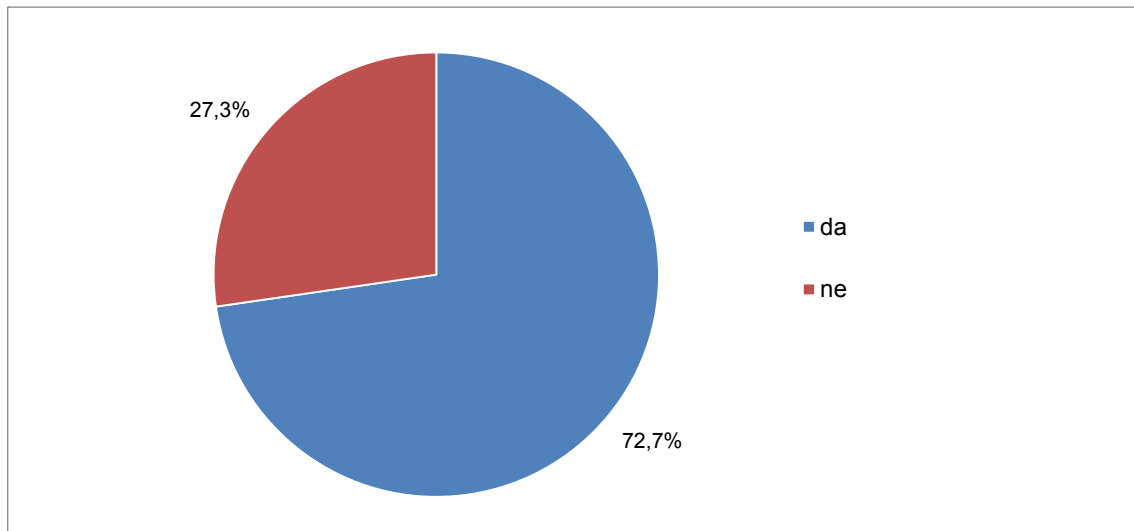
Od 779 korisnika koji su odgovorili na ovo pitanje njih 8,1% prati DZS putem društvenih mreža.

G-26. Kojim se društvenim mrežama DZS-a koristite? (n = 63, u %)



Putem Facebooka DZS prati 76,2% korisnika, putem Twittera 30,2%, a putem LinkedIna 27% korisnika.

G-27. Mislite li da je komunikacija državnih institucija putem društvenih mreža korisna? (n = 751, u %)



Da je komunikacija državnih institucija putem društvenih mreža korisna, smatra 72% korisnika, a 27,3% korisnika ne dijeli to mišljenje.

P. 28 Imate li prijedloge za poboljšanje komunikacije putem društvenih mreža? (n = 166)

Prijedlozi za poboljšanje komunikacije putem društvenih mreža odnosili su se na sljedeće: bolje upoznavanje svojih korisnika, davanje veće važnosti vizualnoj komponenti podataka poput grafikona te prezentaciji statistika radi popularizacije DZS-a, jačanje marketinga i potrebu najave objavljivanja publikacija i nekih važnijih podataka.